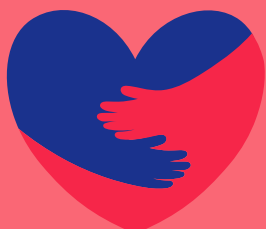




ASSOCIATION INTERNATIONALE  
DES ANCIENS DE L'UNION EUROPÉENNE  
SECTION BELGIQUE



# ENTRAIDE SOCIALE

FR

Édition Mars 2026

NL

Nederlandse versie op aanvraag

EN

English version available on request

# ENTRAIDE SOCIALE

Édition mars 2026

## TABLE DES MATIÈRES

<b>AVANT-PROPOS</b>	<b>3</b>
CHAPITRE 1 : <b>LES SERVICES SOCIAUX</b>	<b>4</b>
CHAPITRE 2 : <b>AIDE SOCIALE FOURNIE PAR L'AIACE SECTION BELGIQUE</b>	<b>6</b>
CHAPITRE 3 : <b>LA CAISSE MALADIE</b>	<b>7</b>
CHAPITRE 4 : <b>LES ASSURANCES COMPLÉMENTAIRES</b>	<b>13</b>
CHAPITRE 5 : <b>AIDE ET SOINS PRIVÉS À DOMICILE</b>	<b>15</b>
CHAPITRE 6 : <b>MAISON DE REPOS</b>	<b>20</b>
CHAPITRE 7 : <b>AIDES FOURNIES PAR LES COMMUNES</b>	<b>25</b>
CHAPITRE 8 : <b>ADRESSES ET NUMÉROS DE TÉLÉPHONE UTILES</b>	<b>34</b>

## AVANT-PROPOS

Chers membres de l'AIACE Belgique,

Depuis 2003, au moment de votre adhésion vous recevez la brochure Entraide sociale vous fournissant de nombreuses informations sur les aides sociales et l'entraide que vous pouvez recevoir de la part des Institutions européennes et des communes de l'agglomération bruxelloise. En voici la sixième édition mise à jour au 20 mars 2026.

Cette brochure décrit les aides que les pensionné.es de l'Union Européenne (UE) peuvent obtenir :

- des services sociaux des Institutions et organes de l'UE: Commission européenne, Secrétariat général du Conseil de l'Union européenne, Parlement européen Bruxelles, Comité économique et social européen, Comité européen des régions ;
- de la section Belgique de l'AIACE à travers son secrétariat et son réseau de bénévoles sociaux qui peuvent se rendre chez les pensionnés en difficulté ;
- des collègues du PMO qui peuvent aider administrativement les pensionnés dans les locaux du bâtiment MERO, avenue de Tervuren, à Bruxelles et sur rendez-vous.

La brochure comporte également une liste des principaux centres d'aide privés de la région bruxelloise auxquels les pensionnés peuvent faire appel pour divers types de soins.

Sont également présentées les aides de proximité offertes par toutes les communes de l'agglomération bruxelloises. Les pensionnés des Institutions et organes européens y ont pleinement droit à partir du moment où ils sont enregistrés dans ces mêmes communes.

Cette brochure offre à ceux qui pourraient se trouver en difficulté un bon outil pour obtenir une aide tant au niveau communautaire qu'auprès d'organisations privées ou d'organismes communaux. `

Si un.e pensionné.e a besoin d'une information complémentaire ou d'une aide particulière, il lui suffira d'écrire un courriel ou d'appeler le secrétariat de l'Association en Belgique, où une permanence est assurée tous les matins les jours ouvrables.

Toutes les informations sont données de bonne foi et sont exactes à la date de publication, mais des changements indépendants de notre volonté sont possibles à tout moment.

Au nom de notre Organe d'Administration, je tiens à remercier tous les collègues de la section qui ont contribué à la rédaction de cette sixième édition de la brochure ainsi que, en particulier, Madame Andreea Danulescu de la DG HR.

**Raffaella Longoni**

Présidente de l'AIACE - Section Belgique – 20 mars 2026 - <https://www.aiace-be.eu>

# CHAPITRE 1 : LES SERVICES SOCIAUX

## DES INSTITUTIONS ET ORGANES EUROPÉENS

Les pensionnés se trouvant en difficulté sérieuse peuvent faire appel aux services sociaux des différentes institutions à Bruxelles pour les aider à résoudre leurs problèmes. Cette possibilité relève du devoir de sollicitude que les Institutions gardent vis-à-vis de leurs anciens fonctionnaires et du lien statutaire que ceux-ci conservent avec elles.

Sauf pour le Conseil de l'Union Européenne qui dispose de son propre Bureau de contact pour les pensionnés, les assistants sociaux des Institutions, du fait de leur nombre restreint, ne peuvent prendre en charge directement que les cas les plus difficiles. Pour les autres cas, ils transmettent la demande au groupe social de la section Belgique de l'AIACE. Un des bénévoles de ce groupe se met en relation avec le pensionné demandeur pour lui porter assistance, qu'il soit ou non membre de l'AIACE.

Cette collaboration entre les assistants sociaux et l'AIACE se réalise dans le cadre des Accords de partenariat passés entre la plupart des Institutions européennes et l'AIACE.

## Comment contacter les services sociaux :

### COMMISSION EUROPÉENNE

Téléphone général  
+32 2 295 90 98

Boîte e-mail fonctionnelle  
[HR-BXL-AIDE-PENSIONNES@ec.europa.eu](mailto:HR-BXL-AIDE-PENSIONNES@ec.europa.eu)

Service des assistants sociaux

Chef d'équipe : Alain LENGLET

#### **Assistants sociaux**

- Olivier DOFFOUX
- Carmen GARCIA GARCIA
- Isabelle HIERNAUX
- Claudia ONNEN
- Olga PUSTULSKA
- Sara STALA
- Tabatha LAHAYE

### CONSEIL DE L'UNION EUROPÉENNE

Unité sociale

Boîte e-mail fonctionnelle  
[Social.assistants@consilium.europa.eu](mailto:Social.assistants@consilium.europa.eu)

Contacts

- Stijn BOUDRY +32 2 281 5246
- Cristina COSTANTIN +32 2 281 5246
- Jana LENS +32 2 281 2427
- Damien MACREZ +32 2 281 7832

### PARLEMENT EUROPÉEN BRUXELLES

Téléphone général  
+32 2 283 13 00

Boîte e-mail fonctionnelle  
[PERS-SocialServiceBrussels@europaparl.europa.eu](mailto:PERS-SocialServiceBrussels@europaparl.europa.eu)

Contact

- Victoria SAID DEBATTISTA  
[victoria.said@europarl.europa.eu](mailto:victoria.said@europarl.europa.eu)
- Graziella Juste BALLESTA  
[raziella.juste-ballesta@europarl.europa.eu](mailto:raziella.juste-ballesta@europarl.europa.eu)

### COMITÉ ÉCONOMIQUE ET SOCIAL EUROPÉEN

Boîte e-mail fonctionnelle  
[svcmédicosocialcese@eesc.europa.eu](mailto:svcmédicosocialcese@eesc.europa.eu)

Contact

- Isabelle DELAIRE  
+32 2 546 94 50  
[Isabelle.delaire@eesc.europa.eu](mailto:Isabelle.delaire@eesc.europa.eu)

### COMITÉ EUROPÉEN DES RÉGIONS

Boîte e-mail fonctionnelle  
[social-services-cor@cor.europa.eu](mailto:social-services-cor@cor.europa.eu)

Contact

- Anna Maria VANHOYE  
+32 2 282 23 63  
[AnnaMaria.Vanhoye@cor.europa.eu](mailto:AnnaMaria.Vanhoye@cor.europa.eu)

Espace senior : un lieu d'information et de rencontre a été créé à l'intention des pensionnés, situé au 105, avenue des Nerviens, 1040 Bruxelles, local 00/38, il est ouvert du lundi au vendredi de 8h30 à 17h45.

Les pensionnés y disposent de quatre ordinateurs, ainsi que d'un accès sécurisé à l'internet. Ils peuvent également y déposer leurs demandes de remboursement de frais médicaux. Deux téléphones et un scanner y sont aussi disponibles. Les pensionnés des institutions peuvent y accéder sur présentation de leur « titre accès pension ».

## ADRESSES MAILS UTILES

Attestations	<a href="mailto:PMO-ATTESTATIONS@ec.europa.eu">PMO-ATTESTATIONS@ec.europa.eu</a>
PMO Prise en charge	<a href="mailto:PMO-RCAM-BRU-PRISE-EN-CHARGE@ec.europa.eu">PMO-RCAM-BRU-PRISE-EN-CHARGE@ec.europa.eu</a>
PMO maladies graves	<a href="mailto:PMO-RCAM-BRU-MGR@ec.europa.eu">PMO-RCAM-BRU-MGR@ec.europa.eu</a>
PMO Survie	<a href="mailto:PMO-SURVIE@ec.europa.eu">PMO-SURVIE@ec.europa.eu</a> (bénéficiaires d'une pension de survie)
Conseils Juridiques	<a href="mailto:HR-BXL-LEGAL-ADVISER@ec.europa.eu">HR-BXL-LEGAL-ADVISER@ec.europa.eu</a>
RCAM en ligne	<a href="https://webgate.ec.europa.eu/RCAM/">https://webgate.ec.europa.eu/RCAM/</a>
Cartes de service	<a href="mailto:HR-DS-CARTES-DE-SERVICE-BRUXELLES-@ec.europa.eu">HR-DS-CARTES-DE-SERVICE-BRUXELLES-@ec.europa.eu</a>
CIGNA	<a href="https://www.eurprivileges.com">https://www.eurprivileges.com</a> <a href="mailto:info@eurprivileges.com">info@eurprivileges.com</a>
Portail Pensionnés	<a href="https://digit.service-now.com/asc">https://digit.service-now.com/asc</a>
Aide aux pensionnés	<a href="mailto:HR-BXL-AIDE-PENSIONNES@ec.europa.eu">HR-BXL-AIDE-PENSIONNES@ec.europa.eu</a>

Nous voudrions vous signaler que toutes les communes de Bruxelles, de Wallonie et de Flandre fournissent des services sociaux qui peuvent aider les seniors de leurs Communes. Nous vous conseillons de vous informer auprès de votre commune pour des informations plus précises. Les adresses des services sociaux des communes de Bruxelles et des environs se trouvent dans le Chapitre 7.

## CHAPITRE 2 :

# AIDE SOCIALE FOURNIE PAR L'AIACE SECTION BELGIQUE

La section Belgique de l'AIACE est organisée pour pouvoir apporter assistance à tout moment à ses membres en difficulté.

Tout d'abord, une permanence téléphonique est tenue par le helpdesk social tous les matins des jours ouvrables au secrétariat de l'Association :

- téléphone : **02 295 38 42**
- e-mail : [aiace-be@ec.europa.eu](mailto:aiace-be@ec.europa.eu)
- site internet : [www.aiace-be.eu](http://www.aiace-be.eu)

Ensuite, un groupe social composé d'une quarantaine de bénévoles est disponible pour entrer en contact avec les personnes en difficulté et leur porter assistance.

Les membres de l'Association qui contactent le helpdesk indiquent la nature de leurs besoins et certains problèmes peuvent être déjà résolus à ce niveau, si ce n'est pas le cas, leur demande est transférée au groupe social qui fournit une assistance le plus rapidement possible. Un bénévole du groupe social se met alors en rapport avec la personne en difficulté. Les aides apportées par les bénévoles sont de différents types :

- Contact amical,
- Aide administrative pour remplir les documents de la caisse maladie,
- Visites à domicile, dans les cliniques et maisons de repos,
- Aide au choix d'une maison de repos et/ou de soin, etc.

Le groupe social est par ailleurs informé des situations de personnes en difficulté par la Direction Générale « Ressources humaines » (DG HR), qui lui transmet les demandes d'aide qu'elle reçoit. Le même processus d'aide que pour les demandes directes auprès de le helpdesk se met en place, avec cette différence que tous les pensionnés, et pas seulement les membres de l'AIACE, peuvent en bénéficier.

Le groupe des bénévoles se réunit régulièrement avec les assistants sociaux de la Commission européenne et un représentant de la DG HR pour échanger des informations, examiner en commun les cas les plus difficiles et recevoir une formation à l'aide.

# CHAPITRE 3 : LA CAISSE MALADIE

## Rappel des principes

Les pensionnés, restant affiliés au Régime Commun d'Assurance Maladie (RCAM), sont appelés à avoir régulièrement des contacts avec le PMO, et plus particulièrement avec le Bureau liquidateur.

Après la cessation d'activité du fonctionnaire, les frais médicaux de celui-ci, ainsi que ceux de son conjoint et de ses enfants à charge, sont remboursés par le RCAM dans les limites prévues par le Statut et les Dispositions Générales d'Exécution (DGE).

Les pensionnés et leurs ayants droit continuent à bénéficier d'un examen de médecine préventive tous les deux ans. Les rendez-vous peuvent être pris soit par téléphone au +32 2 291 11 11, soit en ligne via EU Login et PMO Contact.

Après le décès du fonctionnaire, son conjoint survivant et ses orphelins éventuels continuent à bénéficier de la couverture de l'assurance maladie.

Dans le cas d'un partenariat enregistré, le partenaire reconnu est couvert selon les mêmes règles que le conjoint.

Le taux de remboursement du RCAM est de 80 ou 85 % selon les cas, dans les limites des plafonds prévus. Il est porté à 100 % dans le cas d'une maladie grave reconnue comme telle, sur le plan pratique, les demandes de remboursement se font auprès du RCAM via « MyPMO » ou « RCAM en ligne » via l'accès EU Login ou par courrier postal, l'option papier étant toujours possible.

Toutefois, les pensionnés qui n'ont pas accès à Internet peuvent continuer à introduire leurs demandes sur papier. Le remboursement doit être demandé impérativement dans les dix-huit mois qui suivent la prestation. La demande doit toujours être accompagnée de l'original des notes d'honoraires et des prescriptions. Ces documents ne doivent pas être agrafés, mais être fixés ensemble par un trombone. Pour être valable, une demande de remboursement doit porter l'indication des nom, prénom et numéro de pension de l'affilié, et elle doit être signée.

Pour certains frais (et sauf en cas d'urgence), une autorisation préalable est requise. À cet effet, il convient de transmettre au Bureau liquidateur le formulaire ad hoc, dûment complété, une prescription médicale détaillée et, le cas échéant, un rapport médical complet.

Le remboursement des frais de séjour en maison de repos et de soins, de soins psychiatriques, de revalidation et de désintoxication est soumis à autorisation préalable. Il en est de même pour les frais de garde-malade. Vous trouverez de nombreuses précisions à ce sujet au chapitre « Maisons de repos ».

Les frais dentaires sont remboursés à 80 %, étant entendu que le montant des soins et des traitements préventifs est plafonné à un certain montant par bénéficiaire et par année civile.

Pour rappel, toutes les informations sur la caisse maladie et ses remboursements, ainsi que tous les formulaires dans toutes les langues se trouvent sur le site portail pensionnés de la Commission, auquel peuvent se connecter les pensionnés ayant un compte EU Login : <https://digit.service-now.com/asc>

Vous pouvez aussi consulter le site de l'AIACE Belgique : [www.aiace-be.eu](http://www.aiace-be.eu).

Le « portail pensionnés » est disponible : <https://digit.service-now.com/asc>.

Pour créer un compte EU Login, il convient de se référer au Manuel d'utilisation qui est disponible sur le site de l'AIACE : <http://aiace-europa.eu/>. De l'aide informatique pour obtenir un compte EU LOGIN peut être demandée au secrétariat social de l'AIACE Belgique.

## **ATTENTION !**

**LE PMO peut être dorénavant contacté au numéro unique : 02 291 11 11 de 9h30 à 12h30 pendant les jours ouvrables.**

Vous aurez d'abord le choix de la langue : français ou anglais. Puis, vous pourrez choisir le service concerné. Pour les pensionnés et les membres de leur famille choisissez le menu 2.

**À tout moment vous pouvez revenir au menu ou réécouter les options en tapant #**, soyez patients, le temps d'attente peut être relativement long.

## **Menu 2 :**

Pour les retraités et les membres de leur famille, Appuyez sur **2**

### **2.1 Pour le Régime Commun d'Assurance Maladie (RCAM), appuyez sur **1****

2.1.1 Pour les hospitalisations, prise en charge, appuyez sur **1**

2.1.1.3 Si votre lieu de résidence fiscale est en Belgique appuyez sur **3**

2.1.2 Pour les droits à la couverture RCAM, appuyez sur **2**

2.1.3 Pour les programmes de dépistage, appuyez sur **3**

2.1.4 Pour toute autre question relative à la Caisse Maladie, appuyez sur **4**

### **2.2 Pour les pensions, les allocations d'invalidité et les allocations familiales et scolaires correspondantes, appuyez sur **2****

### **2.3 Pour la pension de survie ou les déclarations de décès, appuyez sur **3****

### **2.4 Pour les déménagements, frais de voyage et indemnité de réinstallation, appuyez sur **4****

### **2.5 Pour EU LOGIN ou des problèmes d'accès liés aux applications PMO, appuyez sur **5****

**À tout moment vous pouvez revenir au menu ou réécouter les options en tapant #**, soyez patients, le temps d'attente peut être relativement long.

Pour toute question concernant le PMO (droits d'affiliation, autorisations préalables, reconnaissance de maladie grave, prise en charge, médecine préventive, EU Login...), il est possible de s'adresser au bureau d'accueil du PMO, bâtiment MERO, Avenue de Tervuren 41, 1040 Bruxelles, sur rendez-vous uniquement.

Pour les demandes en ligne (remboursements, autorisations préalables, reconnaissance de maladie grave, prise en charge, etc.), l'adresse internet est : <https://webgate.ec.europa.eu/RCAM/>. Pour ce faire, il faut un code EU Login.

Pour des informations complémentaires, vous pouvez aussi vous référer au document : « *l'ABC de l'Assurance maladie des Institutions européennes* » sur le site de l'AIACE Internationale :

Version française :

<https://aiace-europa.eu/site-content/uploads/2025/03/Vademecum-version-15.pdf>

Version anglaise :

<https://aiace-europa.eu/site-content/uploads/2025/03/Vademecum-EN-2132025.pdf>

Le bureau d'accueil du PMO se trouve au rez-de-chaussée du bâtiment MERO, situé au 41, avenue de Tervuren à Bruxelles (à gauche de la réception).

Pour toutes questions relatives au RCAM, qui n'auraient pas pu être résolues via les canaux de communication usuels et sécurisés mis à disposition, les affiliés peuvent y être reçus du lundi au vendredi sur rendez-vous uniquement.

Pour fixer un rendez-vous : Envoyez un e-mail à [PMO-RCAM-RDV@ec.europa.eu](mailto:PMO-RCAM-RDV@ec.europa.eu) ou appelez-le 02 291 11 11. Cet espace d'accueil est équipé de deux photocopieuses. Par ailleurs, l'entrée du bâtiment aux lettres où peut être déposé tout courrier destiné aux services du PMO.

Bonne nouvelle: le RCAM est désormais intégré dans MyCareNet, la plateforme eHealth belge qui permet l'échange sécurisé d'attestations de soin entre les médecins et les organismes assureurs en Belgique.


### Quels avantages?


- Plus besoin d'encoder vos demandes de remboursement pour les consultations chez les médecins généralistes et spécialistes en Belgique.
- Transmission sécurisée et rapide des attestations de soins (en version digitale eAttest) directement au RCAM.
- Moins de paperasse et un traitement plus rapide de vos demandes de remboursement.

### Comment s'inscrire?

1. Rendez-vous sur [MyPMO ou RCAM en ligne](#).
2. Encodrez votre NISS/BIS (Numéro d'Identification à la Sécurité Sociale belge, aussi connu comme numéro de registre national) sans point ni tiret.
3. Donnez votre **consentement explicite**.

 Vous pouvez également inscrire votre conjoint/partenaire et vos enfants assurés à titre primaire.

 Pour plus d'informations concernant l'inscription, veuillez consulter notre [livret tutoriel](#).

 Pour plus d'informations générales, veuillez consulter notre article sur Portail des pensionné(e)s ou le Guide des services.

📞 Besoin d'aide? Contactez le numéro unique du PMO +32 2 29 11111 ou  
[PMO-RCAM-MYCARENET@ec.europa.eu](mailto:PMO-RCAM-MYCARENET@ec.europa.eu)

Nous vous rappelons que si vous avez des difficultés de connexion avec EULogin, vous pouvez nous contacter par e-mail via [PMO-IT-APPLICATIONS@ec.europa.eu](mailto:PMO-IT-APPLICATIONS@ec.europa.eu) ou par téléphone au +32 2 29 11111.

## **Intervention de la Caisse Maladie (RCAM) pour les garde-malades, les aides familiales et les cures de convalescence**

### ***Garde-malades***

#### Définition

Les prestations de garde-malade consistent principalement en soins de « nursing » au domicile du malade plusieurs heures par jour, voire la journée et/ou la nuit entière.

Les soins infirmiers ponctuels (injections, pansements, etc.) sont remboursés selon les conditions prévues.

#### Remboursements

Les frais de garde-malade sont remboursés à 80 % (100 % en cas de maladie grave), dans les limites de certains plafonds. Les frais de déplacement, de logement et de nourriture et tous les autres frais accessoires du ou de la garde-malade ne donnent pas lieu à remboursement sauf en cas de maladie grave.

Les prestations temporaires du/de la garde-malade : Les frais de garde à domicile pour une période de 60 jours sont remboursés à 80 % (ou à 100 % en cas de maladie grave) dans les limites de certains plafonds.

#### Autorisation préalable

Les prestations de garde-malade sont soumises à autorisation préalable.

La demande d'autorisation préalable doit être accompagnée d'un rapport médical précisant la durée de la prestation, la nature et la fréquence des soins à prodiguer, ainsi que de deux formulaires (formulaire de l'autonomie fonctionnelle et formulaire de l'évaluation spatio-temporelle) complétés par le médecin traitant. L'autorisation est accordée si les prestations sont reconnues comme strictement nécessaires par le médecin-conseil du Bureau liquidateur.

Les garde-malades doivent être légalement autorisé(e)s à exercer cette profession.

### ***Cures de convalescence***

Les cures de convalescence et les cures postopératoires peuvent être remboursées pour autant qu'elles aient fait l'objet d'une demande d'autorisation préalable et à condition :

1. qu'elles aient lieu sous supervision médicale dans des centres de convalescence disposant d'une infrastructure médicale adaptée,
2. qu'elles débutent dans les trois mois suivant l'intervention chirurgicale ou la maladie pour laquelle elles ont été prescrites.

La demande d'autorisation préalable doit être introduite auprès du Bureau liquidateur, accompagnée d'un rapport médical établi par un médecin traitant indépendant d'un centre de cure. La prescription est appuyée par un rapport médical circonstancié justifiant la nécessité thérapeutique de la cure.

## **Intervention de la DG HR de la Commission pour certaines aides sociales**

### ***Aide à la dépendance***

Les titulaires d'une pension d'ancienneté, d'une pension d'invalidité ou d'une allocation d'invalidité, ainsi que les ayants droit d'un fonctionnaire décédé peuvent bénéficier d'une aide financière pour l'exécution de certains travaux ménagers indispensables qu'ils ne sont pas en mesure de réaliser eux-mêmes. L'octroi de cette aide est soumis au non-dépassement d'un plafond de revenus.

Le Secrétariat de l'AIACE Section Belgique (téléphone. 02 29 38 42, e-mail : [aiace-be@ec.europa.eu](mailto:aiace-be@ec.europa.eu)) tient à la disposition des affiliés un document fournissant de plus amples renseignements à ce sujet.

### ***Aide financière***

Une aide financière peut être accordée au titulaire d'une pension communautaire quand sa situation sociale et matérielle est particulièrement difficile en raison de circonstances graves indépendantes de sa volonté.

#### **Aide financière complétant la pension du conjoint survivant affecté d'une maladie grave ou prolongée, ou souffrant d'un handicap**

La pension du conjoint survivant affecté d'une maladie grave ou prolongée ou souffrant d'un handicap peut être complétée par une aide versée par l'Institution pendant la durée de la maladie grave ou prolongée ou du handicap, sur la base d'un examen des conditions sociales et médicales de l'intéressé.

### ***Aide juridique***

Commission européenne, Conseil, EEAS, CESE et des agences exécutives basés à Bruxelles avec lesquels le Welcome Office a conclu un accord de niveau de service (SLA).

Des avocats belges sont à la disposition du personnel actif et des anciens fonctionnaires – uniquement sur rendez-vous, fixé par téléphone auprès du Bureau d'accueil, pour les orienter, les conseiller, selon leur demande particulière, concernant tout problème juridique qu'ils peuvent rencontrer dans leur vie privée en Belgique (par exemple : litiges entre propriétaires et locataires, dispositions fiscales, adoption, divorce, etc.

Ce service de conseil juridique est gratuit. Chaque consultation dure environ 20 minutes. Les rendez-vous peuvent être pris :

- par téléphone : 02 296 66 00
- ou en personne au Welcome Office
- ou par e-mail : [HR-BXL-WELCOME-OFFICE@ec.europa.eu](mailto:HR-BXL-WELCOME-OFFICE@ec.europa.eu).

Note : Le Parlement européen dispose de son propre service d'aide juridique. Ce service peut être contacté via « l'Infodesk » pour le personnel du Parlement, qui le mettra en contact avec un avocat externe travaillant avec le Parlement. Les consultations individuelles se déroulent en ligne et sont prévues pour une durée de 20 minutes. Elles ont pour objectif d'indiquer les démarches à entreprendre afin de résoudre le problème concerné. Veuillez noter qu'une seule consultation peut être programmée par problème juridique. Contact : Bâtiment ZWEIG, bureau 03KO32, e-mail : [Pers-InfoBru@europarl.europa.eu](mailto:Pers-InfoBru@europarl.europa.eu), téléphone : 03 284 16 00

## AIACE Internationale

Le Bureau international de l'AIACE a conclu un accord avec trois avocats bruxellois spécialisés en matière statutaire. Ces avocats se sont engagés à fournir une première consultation contre paiement d'un honoraire de 220 euros/heure (tous frais et prestations sont soumis à la TVA (21 %)). Ce service ne s'adresse qu'aux membres de l'AIACE. Pour toute précision, contactez l'AIACE Internationale au +32 2 295 29 60 (le lundi et vendredi de 11 à 15 h), e-mail : [HR-AIACE-GENERAL@ec.europa.eu](mailto:HR-AIACE-GENERAL@ec.europa.eu).

En complément de la présente brochure, l'AIACE Belgique a publié un document intitulé «Que faire en cas de décès», à l'intention des proches. Disponible en français, néerlandais, ce document peut être obtenu auprès du Secrétariat au +32 2 295 38 42. Il est aussi disponible sur le site de l'AIACE : <https://www.aiace-be.eu>.

## CHAPITRE 4 :

# LES ASSURANCES COMPLÉMENTAIRES

Les pensionnés ne bénéficient plus de l'assurance accidents. Ils sont dès lors encouragés à contracter à titre personnel une telle assurance, ainsi qu'une assurance « gros risques » en complément de la couverture offerte par le RCAM. L'AIACE a négocié à leur intention des polices d'assurances auprès d'une compagnie belge, mais chacun est évidemment libre de choisir la compagnie dont les conditions et les prestations lui semblent les plus intéressantes.

Les membres de l'AIACE peuvent souscrire aux assurances complémentaires que l'Association a négociées à leur intention, à savoir :

### Individuelle Accidents

L'AIACE a contracté avec « CIGNA Life Company for Europe s.a », une assurance spécifique «Accidents» dont le but est de rapprocher la situation d'un ancien de celle d'un fonctionnaire actif en cas d'accident.

Par cette police, un capital décès ou invalidité est assuré en fonction de la pension de base du retraité (qui sert aussi pour le calcul de la prime mensuelle). L'assurance rembourse tous les types de frais médicaux encourus à la suite d'un accident après intervention du RCAM et ce dans les limites des plafonds applicables.

Cette police peut être souscrite jusqu'au jour précédant le 80e anniversaire.

Il convient de noter que l'assurance « Accidents » est également ouverte au conjoint du retraité (à condition que ce dernier soit lui-même affilié), ainsi qu'au conjoint survivant.

L'AIACE a conclu avec le courtier CIGNA, une police d'assurance « Maladie complémentaire-gros risques ». Cette assurance permet de couvrir les frais médicaux dus à une hospitalisation et/ou à une intervention chirurgicale et qui restent à charge après intervention du RCAM. Les montants versés ne peuvent toutefois excéder les plafonds prévus par le RCAM pour la catégorie de frais correspondante.

Cette assurance peut être souscrite avec ou sans couverture accident. Il n'est donc pas utile de choisir l'option « avec couverture accidents » si vous souscrivez déjà à l'assurance « Individuelle Accidents ».

Les primes diffèrent selon l'âge de l'intéressé au moment de la souscription. L'affiliation à cette assurance est acceptée jusqu'au jour précédant le 69e anniversaire.

L'affiliation est également ouverte aux conjoints. Pour les gros risques, si le fonctionnaire remplit les conditions d'adhésion, il peut simultanément demander celle de son conjoint, quel que soit l'âge de celui-ci/celle-ci.

En résumé, la couverture complète s'obtient par la combinaison de deux polices :

- La police « Accidents », et
- La police « Santé complémentaire-gros risques » sans couverture accidents.

Il convient de noter que tant l'assurance complémentaire « Gros risques et Accidents » que l'assurance spécifique « Accidents » couvrent les risques tels que les attentats de Bruxelles et de Paris. Dans le cas de l'assurance spécifique, les accidents résultant d'une guerre ou de faits de même nature sont cependant exclus.

CIGNA organise des rencontres sur rendez-vous en présentiel dans les bureaux de l'AIACE Internationale à Bruxelles (Rue Van Maerlant 18) ou en visioconférence.

Les rendez-vous peuvent se prendre par téléphone au +32 3 217 65 76 ou par e-mail : [info@eurprivileges.com](mailto:info@eurprivileges.com). Le site de CIGNA est: [www.eurprivileges.com](http://www.eurprivileges.com).

Voir également le site de l'AIACE : <http://aiace-europa.eu/assurances>.

Il existe d'autres possibilités d'assurance, notamment par l'intermédiaire d'Afiliatys, avenue des Nerviens 105 00/09, 1040 Bruxelles, e-mail : [info@afiliatys.eu](mailto:info@afiliatys.eu).

#### Un mot à propos de la Vlaamse Zorgkas

Il s'agit d'une question interne à la Belgique, qui concerne l'assurance dépendance obligatoire pour toute personne résidant en Flandre. Les pensionnés communautaires résidant en Flandre en sont dispensés. Cela a pour conséquence que certaines maisons de repos n'acceptent pas les personnes non affiliées à l'assurance dépendance de la Vlaamse Zorgkas.

Si un tel cas se présente, le PMO (RCAM) peut faire une démarche auprès de la maison de repos, sans pour autant pouvoir garantir que l'établissement acceptera la personne. Une solution à ce problème est actuellement recherchée.

En attendant, le PMO (RCAM) peut fournir une attestation aux fonctionnaires et pensionnés résidant en Flandre.

# CHAPITRE 5 :

## AIDE ET SOINS PRIVÉS À DOMICILE

### ATTENTION :

La présente liste ne se veut nullement exhaustive, mais se propose simplement de donner un aperçu des services auxquels les pensionnés peuvent faire appel à domicile et de fournir quelques autres adresses utiles. Certains des organismes cités sont subventionnés par les pouvoirs publics, d'autres non. Dans certains cas, les tarifs peuvent varier selon les revenus.

En tout état de cause, il est indispensable de se renseigner sur les tarifs avant de faire appel à un service.

### 1. Aide et soins divers à domicile : infirmières, aide-ménagères, repas, etc.

- Soins chez soi, gamme étendue de soins et de services, par ex. kiné, dentiste, infirmière, sage-femme, etc. + garde-malades itinérants de nuit dans les 19 communes, également repas à domicile et télévigilance, visites à domicile et à l'hôpital. Téléphone : 02 420 54 57 (24h/24), site : [www.soinschezsoi.be](http://www.soinschezsoi.be)
- Soins à domicile asbl : rue des Moineaux 17-19, 1000 Bruxelles.  
Téléphone : 078 15 60 20, site : [www.fmsb.be](http://www.fmsb.be)
- ASD (Aide et soins à domicile), rue Malibrans 53, 1050 Bruxelles.  
Téléphone : (02) 647 03 66, e-mail : [info.bxl@fasd.be](mailto:info.bxl@fasd.be), site: [www.aideetsoinsadomicile.be](http://www.aideetsoinsadomicile.be)
  - Elle fait partie de la Fédération d'aide et soins à domicile, qui œuvre en Wallonie, Bruxelles et Eupen.
- Aux Petits Soins asbl, soins à domicile le jour, la nuit et 24h sur 24 : Drève Richelle 161, boîte 57, 1410 Waterloo. Téléphone : 0497 70 70 48,  
site : [www.auxpetitssoins.be/garde-malade-domicile/belgique](http://www.auxpetitssoins.be/garde-malade-domicile/belgique)
- La Croix Jaune et Blanche Bruxelles, rattachée à Aide & soins à domicile, ouvert 24h/24, soins infirmiers. Téléphone : 02 647 03 66, e-mail : [soins.bxl@fasd.be](mailto:soins.bxl@fasd.be)
- La Croix Jaune et Blanche Brabant wallon, avenue Reine Astrid 4, 1340 Ottignies.  
Téléphone : 010 65 84 77, site : <http://www.fasd.be/brabantwallon>
- Wit-Gele Kruis Vlaams-Brabant, Staatsbaan 4A, 3210 Lubbeek.  
Téléphone : 016 31 95 50 (24 u/24), site : [info@wgkvlb.be](mailto:info@wgkvlb.be)
- AREMIS. Hospitalisation à domicile, soins complexes très spécialisés. Rue de la Consolation 83, 1030 Bruxelles. Téléphone : 02 649 41 28, site : <http://www.aremiasbl.org>
- DOMICILIX, Garde-malades à domicile, rue de Foucaumont 121, 7812 ATH.  
Téléphone : 069 490919, site : <https://domicilix.be>
- GAMMES, Gardes de jour et de nuit à domicile sans soins, pour personnes en perte d'autonomie, disponible dans les 19 communes de Bruxelles.  
Chaussée de Charleroi 123a, 1060 Bruxelles. Téléphone : 02 537 27 02,  
site : <https://gammesasbl.be/accueil>

- A.P.I.A Aide Senior. Aides aux personnes isolées âgées. Bruxelles et Wallonie, fichier de garde-malades, conseils juridiques, voiturage assis « porte à porte ». Asbl mettant en contact le demandeur du service (senior) avec un prestataire de soins.  
Téléphone : 071 543 210, site : <http://www.apia.be>
- COSEDI Bruxelles (Centre de coordination de soins et services à domicile), rue des Palais 4, 1030 Bruxelles. Téléphone (7j/7, 24h/24) : 02 218 77 72, site : [www.cosedi.be](http://www.cosedi.be)
- COSEDI Brabant Wallon, rue des Déportés 31-33, 1300 Wavre. Téléphone : (010) 24 51 53
- I-mens, garde-malades, soins à domicile, aide-ménagère, voiturage, repas à domicile, etc. Tendoonstellingslaan 76, 9000 Gent. Téléphone : 078 15 25 35, site : [www.i-mens.be](http://www.i-mens.be)
- Fédération de l'aide et des soins à domicile, soins infirmiers, garde à domicile, etc. Rue Malibrans 53, 1050 Bruxelles. Téléphone : 02 735 24 24, site : <http://www.aideetsoinsadomicile.be/fr>
- Infi-Secours, soins d'infirmiers à domicile. Avenue de Nancy 82, 4020 Bressoux. Téléphone : 0485 44 66 18, site : <https://www.infisecours.be>
- Infi Soins chez soi, soins à domicile à Bruxelles. Bld Edmond Machtens 158, 1080 Molenbeek-St-Jean. Téléphone : 0471 72 26 30, site : [www.infisoinchezsoi.be](http://www.infisoinchezsoi.be)
- Hypocrate Idéal Soins, infirmières à domicile dans le Brabant Wallon, rue du Centre 11, 1457 Walhain. Téléphone : 0465 88 22 60, site : <https://idealsoins.be>
- Qualivity, Soins infirmiers, soins palliatifs, hospitalisation à domicile (Brabant wallon), rue Genleau 8, 1380 Lasne. Téléphone. 02 653 00 00, e-mail : [info@qualivity.be](mailto:info@qualivity.be), site : <http://www.qualivity.be>
- Stay at Home, Agence de services d'aide à domicile (privé). Garde-malades 24/24. 43 av. de Floreal, 1180 Bruxelles. Téléphone : 0475 54 29 89, e-mail : [bruce@stayathome.be](mailto:bruce@stayathome.be)
- Soins et bienveillance, agence de services d'aides à domicile, garde-malades, téléphone : +32 473 33 35 66 (Sarah), Adresse : Z3. Doornveld 140-149 Bus 8A.0 Asse

## 2. Soins palliatifs

- Federatie Palliatieve Zorg Vlaanderen vzw, Toekomststraat 36, 1800 Vilvoorde.  
Téléphone : 02 2 255 30 40, site : [info@palliatief.be](mailto:info@palliatief.be)
- Palliabru. Association pluraliste de soins palliatifs de la Région de Bruxelles Capitale / Pluralistische Vereniging voor Palliatieve Zorg van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, rue de l'Association 15, 1000 Bruxelles. Téléphone : 02 318 60 55, site : [www.palliabru.be](http://www.palliabru.be)
- Richtlijnen Palliatieve Zorg, site : [www.pallialine.be](http://www.pallialine.be)
- Portail des soins palliatifs en Wallonie, site : [www.soinspalliatifs.be](http://www.soinspalliatifs.be)
- Infihome SPRL (infirmières agréées et soins palliatifs), route de Lennik 1041, 1070 Bruxelles. Téléphone : 02 527 47 28
- Domus, soins continus et palliatifs à domicile en Brabant wallon, rue de Bruxelles 8-10, 1300 Wavre, Téléphone : 010 84 15 55, site : [www.domusasbl.be](http://www.domusasbl.be)
- Delta, équipe de soutien en soins palliatifs à domicile (province de Liège), boulevard de l'Ourthe 10-12, 4032 Chênée, Téléphone : 04 342 25 90, site : <http://www.asbldelta.be>

- Centre de psycho-oncologie, boulevard de Waterloo 106, 1000 Bruxelles. Aide psychologique aux familles et aux proches de mourants.  
Téléphone : 02 538 03 27, Bruxelles et Brabant Wallon, site : [www.psycho-oncologie.be](http://www.psycho-oncologie.be)
- Fédération bruxelloise pluraliste de soins palliatifs et continus, rue des Cultivateurs 16, 1040 Bruxelles / Brusselse Federatie voor Palliatieve en Continue Zorg, Landbouwstraat 16, 1040 Brussel. Téléphone : 02 648 04 02, site : <https://www.fbsp-bfpz.org/contact>
- Aes soins palliatifs en province de Namur, rue Charles Bouvier 108, 5004 Bouge.  
Téléphone : 081 43 56 58
- Au fil des jours, association laïque de soins palliatifs et d'accompagnement à domicile, province de Luxembourg: avenue Nestor Martin 59, 6870 Saint-Hubert. Téléphone : 061 28 04 66; région du centre: 064 27 94 14; équipe de soutien Bastogne : 061 28 04 66
- Continuing Care, soins palliatifs à domicile, chaussée de Louvain 479, 1030 Bruxelles.  
Téléphone : 02 743 45 90 (région de Bruxelles-Capitale), site : [www.continuingcare.be](http://www.continuingcare.be)
- Sémiramis, rue des Cultivateurs 30, 1040 Bruxelles. Accompagnement en soins palliatifs et continus, informe les patients et leurs proches des services auxquels ils peuvent faire appel.  
Téléphone : 02 734 87 45 , site : <http://www.semiramis-asbl.org>
- AREMIS, soins continus et palliatifs. Aremis assure l'encadrement d'une hospitalisation à domicile par des infirmières spécialisées pour des patients atteints de maladies graves. Rue de la Consolation 83, 1030 Bruxelles. Téléphone : 02 649 41 28 (24h/24), site : <http://www.aremias-asbl.org>
- Palliativpflegeverband der Deutschsprachigen Gemeinschaft, Hufengasse 65, 4700 Eupen.  
Téléphone : 087 56 97 47, site : <http://www.palliativpflegeverband.com>

### 3. **Télévigilance** : Système d'appel à l'aide (chute, malaise)

- Vitatel : Placement d'appareils de télévigilance à domicile, reliés en permanence à une centrale d'alarme. Répond aux appels médicaux (chute, malaise), sociaux (solitude, isolement) et sécuritaires (agression). Téléphone : 078 15 12 12, site : [www.vitatel.be](http://www.vitatel.be)
- Télé-Secours : Appareil portatif (émetteur placé en pendentif ou en bracelet), appel 24h/24.  
Téléphone : 02 478 28 47, site : <http://www.tele-secours.be>
- BIP CSD, 24h/24. Téléphone : 02 537 98 66, site : <http://www.csdbxl.be>
- Soins chez soi. 24h/24. Téléphone : 02 420 54 57,  
site : <http://www.soinschezsoi.be/nos-services/televigilance>

#### 4. Transport

- Croix-Rouge : téléphone : 105 (service ambulance non urgent)
- Patients Assistance : Transport médical non urgent. Téléphone : 02 733 07 32, site : [www.patientsassistance.eu](http://www.patientsassistance.eu)
- ContrePied (asbl agréée Titres-services) : Transport et accompagnement des personnes à mobilité réduite. Tél. (02) 763 19 04, (0474) 54 65 36, e-mail : [info@contrepied.be](mailto:info@contrepied.be), site : [www.contrepied.be](http://www.contrepied.be)
- Home Service sprl : Service taxis pour personnes à mobilité réduite, sauf personnes alitées). Réservation 48 h à l'avance. Téléphone : 02 527 16 72
- Transport et Vie asbl : Services de transport pour personnes à mobilité réduite et personnes âgées aux tarifs des transports publics, avenue du Port 100, 1000 Bruxelles, Téléphone : 02 612 72 93, site : [www.transportetvie.be](http://www.transportetvie.be)
- ASTA : Association des services de transport adapté pour personnes à mobilité réduite, Bruxelles, Wallonie et région germanophone, site : <http://www.asta.be>
- Promedic Assistance : Transport médico-sanitaire, rue des Prairies 6, 4032 Liège. Téléphone : 04 266 18 44, site: <http://www.pro-medic.be>

#### 5. Solitude

Écoute téléphonique préservant l'anonymat :

- Télé-Accueil : Téléphone : 107
- Télé-Accueil Namur / Brabant wallon : Téléphone : 010 45 79 46
- Télé-Accueil Liège : Téléphone : 04 342 77 78
- Infor Veuvage - Fraternité des Veuves : Information aux et soutien des conjoints survivants de tous les âges et tous milieux sociaux. 26, rue James Watt, 1030 Bruxelles. Téléphone : 02 241 28 29
- Vivre son deuil, [www.vivresondeuil.be](http://www.vivresondeuil.be), rue du Culot 15+6, 1341 Ottignies. Téléphone : 0477 961037
- Centre de prévention du suicide, 24h/24, Écoute : 0800 32123, site : [www.preventionsuicide.be](http://www.preventionsuicide.be)

### **Les Titres-services**

Les titres-services sont un moyen efficace et économique de rémunérer des aides à la maison.

Il s'agit d'un système subventionné permettant aux particuliers de disposer d'un travailleur d'une entreprise agréée pour l'exécution de tâches ménagères au domicile ou en dehors de celui-ci. Grâce aux subventions, les titres-services d'une valeur de 22,04 euros par heure de prestation sont vendus de 10 à 12 euros aux particuliers\*. De plus, leur achat donne droit à une déduction fiscale.

Au domicile des particuliers, les titres-services peuvent être uniquement utilisés pour le nettoyage, le lavage des vitres, la lessive et le repassage, la préparation des repas et les petits travaux de couture occasionnels. En dehors du domicile ils peuvent être utilisés notamment pour la livraison des courses ménagères et le transport des personnes âgées.

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016, la compétence en matière de titres-services est confiée aux trois Régions belges.

*\* À la date du 1er janvier 2024.*

Pour tout renseignement :

- Région de Bruxelles-Capitale : 02 401 31 60 ; [www.titresservices.brussels](http://www.titresservices.brussels)
- Région wallonne: 02 401 31 70 ; [www.wallonnie-titres-services.be](http://www.wallonnie-titres-services.be)
- Région flamande: 02 401 31 30 ; [www.dienstencheques-vlaanderen.be](http://www.dienstencheques-vlaanderen.be)

# CHAPITRE 6 : MAISONS DE REPOS

## Généralités

Il existe de nombreuses maisons de repos en région bruxelloise. L'AIACE Section Belgique a établi une liste de maisons de repos (MR), maisons de repos et de soins (MRS) et résidences-services (RSS) qui ont été visitées par un ou plusieurs de nos membres et jugées satisfaisantes. Cette liste est disponible auprès du secrétariat. En outre, une liste actualisée est publiée régulièrement dans le magazine « Apropos » et sur le site de l'AIACE Belgique: <https://www.aiace-be.eu>

L'ASBL Infor-Homes est une source intéressante d'informations et de conseils concernant les maisons de repos. Elle pourra vous diriger vers la maison de repos qui répond le mieux à vos attentes, vous prodiguer des conseils juridiques liés à la vie en maison de repos et jouer un rôle de médiation pour préserver le dialogue entre une personne âgée et son entourage.

- Infor-Homes Bruxelles asbl. Cours St Michel 100, Bte 2, 1040 Bruxelles. Tél. (02) 219 56 88, e-mail : [inforhomes@misc.irisnet.be](mailto:inforhomes@misc.irisnet.be), site : <http://www.inforhomesasbl.be>
- Home-Info vzw, Lakensestraat 76 bus 1, 1000 Brussel . Tél. (02) 511 91 20, e-mail : [home.info@misc.irisnet.be](mailto:home.info@misc.irisnet.be), site: [www.home-info.be](http://www.home-info.be)
- Senoah asbl (ex-Infor-Homes Wallonie) : service gratuit d'accompagnement des seniors en matière d'habitats et observatoire des lieux de vie pour aînés. Avenue Cardinal Mercier 22, 5000 Namur. Téléphone : 081 22 85 98, site : [www.senoah.be](http://www.senoah.be)

Si un ancien a un cas spécifique ou urgent à traiter, nous pouvons examiner sa situation ensemble par téléphone : ou dans les bureaux de l'AIACE, ou encore sur rendez-vous. À cet effet, il suffit de contacter le helpdesk social au 02 295 38 42 ou 02 296 48 24 entre 9h30 et 12h30, ou par e-mail : [aiace-be@ec.europa.eu](mailto:aiace-be@ec.europa.eu).

## Maisons de repos et de soins et établissements assimilés

Les séjours en maison de repos et de soins pour personnes âgées et/ou handicapées ou dans des établissements autres que des centres hospitaliers nécessitent une **autorisation préalable**.

À cette demande il y a lieu de joindre :

- un rapport médical justifiant la nécessité du séjour dans l'établissement et précisant la nature des soins dont doit bénéficier le patient ;
- une information sur la maison de repos et de soins et une copie du contrat ;
- l'échelle d'évaluation (Barthel), remplie par le médecin traitant.

L'autorisation est accordée pour une période n'excédant pas 12 mois. Elle est renouvelable. Dans une maison de repos et de soins, il existe deux types de frais : les frais de séjour et les frais de soins. Tous les frais relatifs aux soins et au séjour sont remboursables à 85 % (100 % en cas de maladie grave).

Pour les frais de séjour, le plafond est de 36 euros par jour. Ces frais, qui sont traités comme des frais médicaux, doivent d'abord être acquittés par le patient avant qu'il puisse demander le remboursement auprès de la caisse maladie.

Dans ce cas, les frais relatifs au séjour sont également assujettis aux plafonds précités.

Le RCAM peut accorder **une prise en charge pour les frais de soins**. À cet effet, après la demande d'autorisation préalable (voir ci-dessus) il y a lieu de remplir le formulaire « **Demande de prise en charge des frais relatifs aux soins en maison de repos et de soins** ».

Sont remboursés, les séjours continus et de longue durée dans :

1. Un établissement de repos ou de soins, agréé par les autorités compétentes et ayant une infrastructure médicale et/ou paramédicale pour assister des personnes âgées et/ou handicapées ;
2. Une maison de soins psychiatriques agréée par les autorités compétentes et disposant d'une infrastructure médicale et/ou paramédicale, pour un séjour continu et permanent ;
3. Un établissement de revalidation ou de rééducation fonctionnelle lorsque l'autorisation préalable pour un remboursement au titre de l'hospitalisation a été refusée ;
4. Un hôpital psychiatrique pour un séjour continu de longue durée lorsque ce séjour dépasse 12 mois et que l'autorisation préalable pour un remboursement comme hospitalisation a été refusée ;
5. Un centre de jour ;
6. Un centre de désintoxication non hospitalier.

## Taux de remboursement

Ces séjours entrent dans la catégorie des prestations liées à l'état de dépendance et leur remboursement est calculé en fonction du degré de dépendance de l'affilié, comme indiqué dans le tableau ci-dessous, en fonction de l'indice le plus bas obtenu dans l'un des deux questionnaires qui sont complétés par le médecin traitant :

Indice	Degré de dépendance
<b>91 - 100</b>	<b>5</b>
<b>75 - 90</b>	<b>4</b>
<b>50 - 74</b>	<b>3</b>
<b>25 - 49</b>	<b>2</b>
<b>0 - 24</b>	<b>1</b>

Les degrés 1 à 4 de l'échelle de dépendance sont pris en considération pour le remboursement des frais, le degré 1 étant considéré comme le niveau le plus élevé de dépendance. Le degré 5 n'ouvre pas droit à un remboursement.

### 1. Etablissements de repos et de soins

Tous les frais relatifs aux soins et au séjour sont remboursables à 85 % (100 % en cas de maladie grave), dans les limites de certains plafonds pour les frais de séjour (36 € par jour). En cas de facturation globale ne permettant pas de distinguer les frais relatifs aux soins de ceux relatifs au séjour, une répartition forfaitaire est effectuée selon le degré de dépendance repris dans le tableau suivant :

Degré de dépendance	Frais relatifs aux soins	Frais relatifs au séjour
<b>4</b>	<b>1. 30 %</b>	<b>2. 70 %</b>
<b>3</b>	<b>3. 50 %</b>	<b>4. 50 %</b>
<b>2</b>	<b>5. 60 %</b>	<b>6. 40 %</b>
<b>1</b>	<b>7. 70 %</b>	<b>8. 30 %</b>

## **2. Maisons de soins psychiatriques**

Les frais de séjour et de soins sont remboursables à 85 % (100 % en cas de maladie grave), selon les conditions applicables aux établissements de repos et de soins (Point 1).

## **3. Établissements de rééducation ou de revalidation fonctionnelle et hôpital psychiatrique**

Le séjour continu et les soins prodigués sont remboursables à 85 % (100 % en cas de maladie grave), selon les conditions applicables aux établissements de repos et de soins. En cas de facturation globale ne permettant pas de distinguer les frais relatifs aux soins et ceux relatifs au séjour, la répartition forfaitaire est effectuée selon le degré 1 de dépendance.

## **4. Centres de jour**

Le séjour et les soins prodigués sont remboursables selon les conditions suivantes :

- Fréquentation pendant la journée seulement d'un établissement de repos et de soins pour personnes âgées ou d'un centre de jour neurologique ou psychiatrique : les frais de séjour et de soins sont remboursés, aux mêmes conditions que le séjour permanent en établissement de repos et de soins (Point 1) avec un certain plafond par jour pour les frais de séjour ;
- Fréquentation d'établissements médico-pédagogiques : seuls les soins sont remboursables.

## **5. Centre de désintoxication non hospitalier ou assimilé**

Le séjour et les soins médicaux prodigués sont remboursés exclusivement à 85 %, avec un montant maximal par jour pour l'hébergement. En cas de facturation globale ne permettant pas de distinguer les frais relatifs aux soins et ceux relatifs au séjour, la répartition forfaitaire est effectuée selon le degré 1 de dépendance.

Le remboursement se limite à un séjour d'une durée totale de 6 mois sur une période de 12 mois.

## Comment se faire rembourser ?

### Avant le séjour

- Le remboursement est soumis à autorisation préalable. Pour faire une demande d'autorisation préalable, il convient :
  - De remplir une [demande d'autorisation préalable](#),
  - D'y joindre un rapport médical qui justifie la nécessité du séjour dans l'établissement et précise la nature des soins dont doit bénéficier le patient,
  - D'y joindre les [deux pages de questionnaire](#) complétées par le médecin traitant, évaluant le degré de dépendance de l'assuré,
  - D'adresser le tout, sous pli fermé portant la mention « confidentiel », au [médecin-conseil du Bureau liquidateur de l'affilié](#).

L'autorisation est accordée pour une période de douze mois et est renouvelable.

### EN CAS D'HOSPITALISATION

- Il est conseillé de demander une prise en charge : cela permettra à l'hôpital d'envoyer directement la facture d'hospitalisation à l'assurance maladie pour paiement direct. À cet effet, il y a lieu :
    - de remplir le formulaire de demande,
    - de l'envoyer au gestionnaire du Bureau liquidateur.
- Attention :**
- La prise en charge est possible à partir d'une nuit d'hospitalisation.
  - Elle n'est pas possible pour les bénéficiaires en complémentarité.

### Après le séjour

- Si vous avez bénéficié d'une prise en charge :  
[votre bureau liquidateur](#) vous fera parvenir le décompte de frais.
- Si vous avez payé vous-même votre facture d'hospitalisation, vous devez :
  - Remplir une [demande de remboursement](#),
  - Y joindre la facture acquittée détaillant les prestations fournies (par exemple : codes INAMI pour la Belgique)
  - Renvoyer le tout à votre [Bureau liquidateur](#).

## **Lutte contre la fracture numérique**

Des informaticiens publics sont mis à disposition des seniors dans différentes communes. Leurs coordonnées figurent dans le Chapitre 7 « Aide fournie par les communes » ci-après sous le titre « EPN » (Espace Public Numérique).

Pour plus amples informations contacter :

- Services d'aide aux seniors Bruxellois : [bruxelles.be](http://bruxelles.be) et [informaticienpublic.be](http://informaticienpublic.be) – Aide et services pour seniors
- Informaticien public, Assistance informatique gratuite : [informaticienpublic.be](http://informaticienpublic.be)
- Apprends-moi ASBL : Formations numériques pour seniors : <https://www.apprends-moi.be/>
- Pour la Wallonie, site : <https://macartonum.be/fr/>

Pour la Flandre, Site : <https://www.vlaanderen.be/ouderen-en-het-internet>

## CHAPITRE 7 :

# AIDES FOURNIES PAR LES COMMUNES

Les communes peuvent fournir des aides et services très utiles. Voici ceux qui sont proposés dans les 19 communes de Bruxelles et certaines communes périphériques. Les pensionnés des Institutions européennes immatriculés dans ces communes peuvent - en principe - bénéficier de ces services. En cas de difficultés, vous pouvez vous adresser au secrétariat social de l'AIACE pour obtenir de l'aide.

---

### **ANDERLECHT**

Maison communale : du Conseil 1, 1070 Anderlecht.

Téléphone : 0800 9 1070, site : [www.anderlecht.be](http://www.anderlecht.be)

#### **Action sociale :**

Service social : Téléphone : 02 558 08 43,

E-mail : [social@anderlecht.brussels](mailto:social@anderlecht.brussels)

Service EPN : EPN Haberman, EPN Cyber-Espace

Service EPN pour Seniors : NÉVÉAnderTech propose des formations adaptées

---

### **AUDERGHEM**

Maison communale : rue Emile Idiers 12, 1160 Auderghem. Téléphone : 02 676 48 11,

site : [www.auderghem.be](http://www.auderghem.be)

#### **Action sociale :**

CPAS : av. du Paepedelle 87, 1160 Auderghem. Téléphone : 02 679 94 10 EPN : l'atelier de Web

Service EPN pour seniors : Digital Buddies du CPAS d'Evere offrent une assistance numérique

Aussi : <https://www.auderghem.be/informaticien-public>

---

### **BERCHEM-SAINTE-AGATHE**

Administration communale : avenue du Roi Albert 33, 1082 Berchem-Sainte-Agathe.

Téléphone : 02 464 04 11, e-mail : [info@berchem.brussels](mailto:info@berchem.brussels)

#### **Action sociale :**

CPAS : avenue de Selliers de Moranville 91, 1082 Berchem-Sainte-Agathe.

Téléphone : 02 482 13 16, e-mail : [info@cpas-ocmwberchem.brussels](mailto:info@cpas-ocmwberchem.brussels),

Site : <https://cpasberchem.brussels>

EPN de la bibliothèque communale francophone Service

EPN pour seniors : service d'aide numérique

---

### **BRAINE-L'ALLEUD**

Maison communale : avenue du 21 Juillet 1, 1420 Braine-L'Alleud.

Téléphone : 02 854 00 00, site : <http://www.braine-lalleud.be>

**Action sociale :** CPAS, avenue du 21 Juillet 1, 1420 Braine-L'Alleud.

Téléphone : 02 854 00 00, e-mail : [cpas@braine-lalleud.be](mailto:cpas@braine-lalleud.be)

---

## **BRUXELLES-VILLE**

Centre administratif de Bruxelles-Ville : rue des Halles 4, 1000 Bruxelles.

Téléphone : 02 279 22 11, Administration : <https://www.bruxelles.be>

### **Action sociale :**

Pour toute demande d'ordre social, contacter le CPAS (accueil central), rue Haute 296, 1000 Bruxelles.

Téléphone : 02 543 63 39, site : <https://cpasbxl.brussels/> ou <https://ocmwbxl.brussels/>

Espace Publique numérique (EPN) : Bibliothèque des Riches Claires

Services EPN pour seniors : Les maisons de quartiers offrent une aide numérique Liste des EPN : [bruxelles.be Espaces Publics Numériques](https://www.bruxelles.be/espaces-publics-numeriques-e-pn)

<https://www.bruxelles.be/espaces-publics-numeriques-e-pn>

Maisons de quartiers et aide numérique pour seniors : [bruxelles.be](https://www.bruxelles.be) – Aide numérique dans les Maisons de Quartier

<https://www.lesmaisonsdequartier.brussels/fr/>

---

## **ETTERBEEK**

Maison communale : avenue des Casernes 31, 1040 Etterbeek.

Téléphone : 02 627 21 11, site : [www.etterbeek.be](http://www.etterbeek.be)

### **Action sociale :**

Service social : rue Beckers 4, 1040 Etterbeek. Les assistants sociaux reçoivent uniquement sur rendez-vous. Téléphone : 02 627 2257 ou formulaire en ligne

Service Contact plus : informe et oriente les seniors et personnes handicapées dans toute démarche à caractère social au sens large du terme. Des visites à domicile sont possibles sur rendez-vous.

Téléphone : 02 627 27 37, e-mail : [contact.plus@etterbeek.be](mailto:contact.plus@etterbeek.be)

CPAS : rue Beckers 4, 1040 Etterbeek, accueil du lundi au vendredi de 8 à 12h et de 14 à 16h.

Téléphone : 02 627 22 57, site : [www.cpas-etterbeek.brussels](http://www.cpas-etterbeek.brussels)

EPN de la bibliothèque communale francophone

Service EPN pour seniors : assistance numérique proposée par la commune et par l'Association Urban Step.

---

## **EVERE**

Maison communale : Square Hoedemaekers 10, 1140 Evere.

Téléphone : 02 247 62 62, e-mail : [evere@evere.brussels](mailto:evere@evere.brussels), site : [www.evere.be](http://www.evere.be)

### **Action sociale :**

Service de l'action sociale : rue de Paris 112A, 1140 Evere. Bureaux ouverts du lundi au vendredi de 8 à 13h et le mardi également de 17 à 20h, [action.sociale@evere.be](mailto:action.sociale@evere.be)

CPAS : Square Hoedemaekers 11, 1140 Evere. Téléphone : 02 247 65 65.

EPN : Centre culturel d'Evere

Services EPN pour seniors : Digital Buddies du CPAS d'Evere

---

## **FOREST**

Maison communale : Chaussée de Bruxelles 59, 1190 Forest.

Téléphone : 02 370 22 11, e-mail : [contact@forest.brussels](mailto:contact@forest.brussels), site : [www.forest.brussels](http://www.forest.brussels)

### **Action sociale :**

Affaires sociales : rue du Curé 35, 1190 Forest. Bureaux : rue du Patinage 30, 1190 Forest.

Téléphone : 02 209 05 11 et 02 209 05 12

CPAS : rue du Curé 35, 1190 Forest, accueil téléphonique.

Téléphone : 02 349 63 00, e-mail : [infosocial@cpas1190.brussels](mailto:infosocial@cpas1190.brussels)

EPN : Espace Public Numérique de FQS (Forest-Quartier-Santé)

Service EPN pour seniors : Aide numérique disponible par la commune

---

## **IXELLES**

Maison communale, chaussée d'Ixelles 168, 1050 Ixelles.

Tél. (02) 515 61 11, site : [www.ixelles.be](http://www.ixelles.be)

### **Action sociale :**

CPAS : rue Jean Paquot 63b, 1050 Ixelles. Téléphone : 02 563 57 00, site : [cpasixelles.brussels](http://cpasixelles.brussels)

EPN : bibliothèque communale francophone d'Ixelles Aide EPN pour seniors disponible par la commune

---

## **JETTE**

Maison communale : chaussée de Wemmel 100, 1090 Jette.

Téléphone : 02 423 12 11, site : [jette.brussels](http://jette.brussels)

### **Action sociale :**

Service des affaires sociales : prendre contact via l'accueil du CPAS.

CPAS : rue de l'Église Saint-Pierre 47, 1090 Jette.

Téléphone : 02 422 46 11, e-mail : [cpas-ocmw@jette.brussels](mailto:cpas-ocmw@jette.brussels)

Le CPAS gère en outre lui-même une maison de repos et de soins (MRS) qui a un agrément pour 98 résidents, dont 10 places en flats : Résidence Viva : Rue de l'Église Saint-Pierre 47-49, 1090 Jette.

Téléphone : 02 422 47 98.

EPN : bibliothèque Jette.

Aide EPN pour seniors disponible par la commune.

---

## **KOEKELBERG**

Maison communale : place Henri Vanhuffel 6, 1081 Koekelberg.

Téléphone : 02 412 14 11, e-mail : [info.1801@koekelberg.brussels](mailto:info.1801@koekelberg.brussels), site : [www.koekelberg.be](http://www.koekelberg.be)

### **Action sociale :**

Service social : rue François Delcoigne 39, 1081 Koekelberg. Téléphone : 02 412 16 40.

CPAS : rue François Delcoigne 39, 1081 Koekelberg. Téléphone : 02 412 16 40.

EPN : Koekeltech – EPN de Koekelberg.

Service EPN pour seniors : La commune met à disposition de l'aide

---

## **KRAAINEM**

Maison communale : avenue Arthur Dezangré 17, 1950 Kraainem.

Téléphone : 02 719 20 40, site : [www.kraainem.be](http://www.kraainem.be)

### **Action sociale :**

CPAS : avenue Arthur Dezangré 17, 1950 Kraainem.

Téléphone : 02 719 20 70, e-mail : [info@ocmw.kraainem.be](mailto:info@ocmw.kraainem.be) (NL) ou [info@cpas.kraainem.be](mailto:info@cpas.kraainem.be) (FR).

---

## **MOLENBEEK-SAINT-JEAN**

Maison communale : rue du Comte de Flandre 20, 1080 Molenbeek-Saint-Jean.

Téléphone : 02 412 37 90, site : [www.molenbeek.irisnet.be](http://www.molenbeek.irisnet.be)

### **Action sociale :**

Service d'action sociale : rue du Comte de Flandre 20 (salle des pas perdus), 1080 Molenbeek-Saint-Jean.

Téléphones : 02 412 36 81, 02 412 36 37, 02 600 49 31,

e-mail : [affairessociales@molenbeek.irisnet.be](mailto:affairessociales@molenbeek.irisnet.be)

CPAS : rue Alphonse Vandenpeereboom 14, 1080 Molenbeek.

Téléphone : 02 412 53 11, site : <https://cpas-molenbeek.be>

EPN de la bibliothèque communale francophone

Aide EPN pour seniors : Assistance numérique par la commune

---

## **OVERIJSE**

Maison communale (Gemeentehuis) : « De Vuurmolen », Begijnhof 17, 3090 Overijse.

Téléphone : 02 687 60 40, e-mail : [info@overijse.be](mailto:info@overijse.be), site : [www.overijse.be](http://www.overijse.be)

Aux personnes ne maîtrisant pas le néerlandais, il est conseillé de se faire accompagner d'un interprète.

### **Action sociale :**

CPAS (OCMW) : Dr. J.P. Dieudonnéstraat 3, 3090 Overijse.

Téléphone : 02 687 51 56, site : [www.ocmwoverijse.be](http://www.ocmwoverijse.be)

---

## **SAINT-GILLES**

Maison communale : place Maurice Van Meenen 39, 1060 Saint-Gilles.

Téléphone : 02 536 02 11, e-mail : [contact.1060@stgilles.irisnet.be](mailto:contact.1060@stgilles.irisnet.be),

site : <http://www.stgilles.irisnet.be/fr>

### **Action sociale :**

CPAS : rue Fernand Bernier 40, 1060 Saint-Gilles.

Téléphone : 02 600 54 11, site : [www.cpas1060.be](http://www.cpas1060.be).

EPN : Atelier du Web.

Aide EPN pour seniors : Assistance numérique proposée par la Commune

---

## **SCHAERBEEK**

Maison communale, Place Colignon 100, 1030 Schaerbeek.

Téléphone. 02 244 75 11, site : [www.schaerbeek.be](http://www.schaerbeek.be)

### **Action sociale :**

CPAS, Services d'action sociale, Boulevard Reyers 70, 1030 Schaerbeek.

Call center social : 02 240 30 80, e-mail : [info@cpas-schaerbeek.be](mailto:info@cpas-schaerbeek.be)

EPN : EPN1030

Aide numérique pour seniors proposée par la Commune

---

## **RHODE-SAINT-GENÈSE - SINT-GENESIUS-RODE**

Maison communale : rue du Village 46, 1640 Rhode-Saint-Genèse.

Téléphone : 02 609 86 00, e-mail : [info@rhode-saint-genese.be](mailto:info@rhode-saint-genese.be) et [info@sint-genesius-rode.be](mailto:info@sint-genesius-rode.be),

sites : [www.rhode-saint-genese.be](http://www.rhode-saint-genese.be) et [www.sint-genesius-rode.be](http://www.sint-genesius-rode.be)

### **Action sociale :**

Service social : rue du Village 74, 1640 Rhode-Saint-Genèse.

Téléphone : 02 380 55 55, e-mail : [servicesocial@cpasrhode.be](mailto:servicesocial@cpasrhode.be) et [socialedienst@ocmwrode.be](mailto:socialedienst@ocmwrode.be)

CPAS : rue du Village 74, 1640 Rhode-Saint-Genèse Téléphone : 02 383 09 60,

e-mail : [servicesocial@cpasrhode.be](mailto:servicesocial@cpasrhode.be) et [socialedienst@ocmwrode.be](mailto:socialedienst@ocmwrode.be)

---

## **SAINT-JOSSE-TEN-NOODE**

Maison communale : avenue de l'Astronomie 12-13, 1210 Bruxelles.

Accueil : 02 220 26 11, guichets ouverts du lundi au vendredi, de 8h30 à 13h. Les services de Population, État-civil et Étrangers sont également accessibles le mardi de 16h à 18h30.

e-mail : [info@sjtn.brussels](mailto:info@sjtn.brussels), site : [www.sjtn.brussels](http://www.sjtn.brussels)

### **Action sociale :**

Maison de la Prévention : rue Brialmont 23, 1210 Bruxelles.

Téléphone : 02 210 44 70,

e-mail : [hyahhou@stjosse.irisnet.be](mailto:hyahhou@stjosse.irisnet.be) CPAS : rue Verbist 88, 1210 Bruxelles.

Téléphone : 02 800 35 254, e-mail : [secretariat.cpasst-josse@cpassjtn.irisnet.be](mailto:secretariat.cpasst-josse@cpassjtn.irisnet.be),

site: <https://www.cpas1210.brussels/>

EPN : EPN de la bibliothèque communale francophone

Aide numérique pour seniors proposée par la commune

---

## **TERVUREN**

Centre administratif : Markt 7A, bus 2, 3080 Tervuren.

Téléphone : 02 766 52 10

Aux personnes ne maîtrisant pas le néerlandais, il est conseillé de se faire accompagner d'un interprète.

### **Action sociale :**

Centre public d'aide sociale : (OCMW / CPAS) : Markt 7A, bus 3, 3080 Tervuren.

Téléphone : 02 766 52 02, e-mail : [welzijn@tervuren.be](mailto:welzijn@tervuren.be)

---

## **UCCLE**

Maison communale : rue de Stalle 77, 1180 Bruxelles.

Téléphone : 02 605 11 80, site : [www.uccle.be](http://www.uccle.be)

### **Action sociale :**

CPAS, chaussée d'Alsemberg 860, 1180 Uccle.

Téléphone : 02 370 75 11, site : [www.cpasuccle.be](http://www.cpasuccle.be)

EPN : UPN Uccle

Aide numérique pour les seniors proposée par la Commune

---

## **WATERLOO**

Maison communale : rue François Libert 28, 1410 Waterloo.

Téléphone : 02 352 98 11, e-mail : [administration@waerloo.be](mailto:administration@waerloo.be), site: [www.waterloo.be](http://www.waterloo.be)

### **Action sociale :**

CPAS : rue François Libert 30, 1410 Waterloo.

Téléphone : 02 357 77 12, e-mail : [cpas@cpaswaterloo.be](mailto:cpas@cpaswaterloo.be), site: [www.cpaswaterloo.be](http://www.cpaswaterloo.be)

---

## **WATERMAEL-BOITSFORT**

Maison communale : place Antoine Gilson 1, 1170 Bruxelles.

Téléphone : 02 6747411, e-mail : [information@wb1170.brussels](mailto:information@wb1170.brussels), site: [www.watermael-boitsfort.be](http://www.watermael-boitsfort.be)

### **Action sociale :**

Service social en général : Il accueille et oriente toutes personnes résidant à Watermael-Boitsfort demandant des informations, de l'aide ou un accompagnement. Téléphones : 0800 35 195 (gratuit) et 02 663 08 68 - 02 663 08 69.

Service de la vie sociale : Allée Jacques Wiener 3, 1170 Bruxelles.

Téléphone : 02 676 16 24, e-mail : [vie.sociale@wb1170.brussels](mailto:vie.sociale@wb1170.brussels)

CPAS : Boulevard du Souverain 68 1170 Bruxelles.

Téléphone : 02 663 08 00

EPN : Espace Public Numérique de Watermael-Boitsfort

Aide numérique pour seniors proposée par la commune

---

### **WEZEMBEEK-OPPEM**

Maison communale : rue Louis Marcelis 140, 1970 Wezembeek-Oppem.

Téléphone : 02 783 12 11, site : [www.wezembeek-oppem.be](http://www.wezembeek-oppem.be)

#### **Action sociale :**

CPAS, Louis Marcelis 140, 1970 Wezembeek-Oppem.

Téléphone : 02 766 13 00, e-mail : [info@ocmw-w-o.be](mailto:info@ocmw-w-o.be)

---

### **WOLUWE-SAINT-LAMBERT**

Hôtel communal : avenue Paul Hymans 2, 1200 Bruxelles.

Téléphone : 02 761 27 11, site : <https://woluwe1200.be>

#### **Action sociale :**

Cellule de l'action sociale : aide personnalisée à toute personne confrontée à des questions d'ordre juridique ou administratif, soutien moral, problèmes liés au vieillissement.

Téléphone : 02 761 29 76, e-mail : [fase.gsst1@woluwe1200.be](mailto:fase.gsst1@woluwe1200.be)

CPAS : Gulledelle 98, 1200 Bruxelles.

Téléphone : 02 777 75 31, e-mail : [info@cpas.woluwe1200.be](mailto:info@cpas.woluwe1200.be) site : [www.cpas1200.be](http://www.cpas1200.be)

Service des personnes handicapées : place du Tomberg 6A, 1200 Bruxelles

e-mail : [handicape@woluwe1200.be](mailto:handicape@woluwe1200.be)

EPN : Wolu Cyber Cité – Cyber de Wolubilis

Assistance numérique pour les seniors proposée par la commune

---

### **WOLUWE-SAINT-PIERRE**

Maison communale : avenue Charles Thielemans 93, 1150 Bruxelles.

Téléphone : 02 773 05 11, site : [www.woluwe1150.be](http://www.woluwe1150.be)

#### **Action sociale :**

CPAS, Drève des Shetlands 15, 1150 Bruxelles.

Téléphone : 02 773 59 00, site : <http://cpas-ocmw1150.be>

---

### **ZAVENTEM**

Maison communale : Diegemstraat 37, 1930 Zaventem.

Téléphone : 02 717 71 89 00, e-mail : [info@zaventem.be](mailto:info@zaventem.be), site : [www.zaventem.be](http://www.zaventem.be)

Centre administratif : Stationsstraat 8, 1930 Zaventem. Téléphone : 02 720 35 50

Aux personnes ne maîtrisant pas le néerlandais, il est conseillé de se faire accompagner d'un interprète.

#### **Action sociale :**

Service social / CPAS (OCMW) : Hector Henneulaan 1, 1930 Zaventem.

Téléphone : 02 720 88 84, E-mail : [socialedienst@zaventem.be](mailto:socialedienst@zaventem.be),

site: <https://www.zaventem.be/sociaal-huis>

---

## ***SAINT-GILLES 1060***

### **SERVICE SOCIAL JUIF**

Avenue Ducpétiaux 68, 1060 St-Gilles.

Téléphone : 02/538.81.80

e-mail : [info@servicesocialjuif.be](mailto:info@servicesocialjuif.be)

Site Web : <https://www.servicesocialjuif.be/>

---

## ***MOLENBEEK ST-JEAN 1080***

### **SOLIDARITE SAVOIR asbl**

184D, Bld Leopold à 1080 Molenbeek-St-Jean.

Téléphone : 02 513.54.66 ou 0487 36.36.38

NUMERO VERT D'URGENCE SOCIALE : 0800/35 243

Site Web: <https://solidarite-savoir.be/>

---

## ***IXELLES 1050***

### **ENTRE D'ACTION SOCIALE GLOBALE POUR LES FAMILLES asbl**

Avenue Emile de Beco 109, Ixelles 1050. Les permanences sociales : 02/505.58.00

L'écoute thérapeutique peut se faire de manière anonyme au : 02/505.58.08

En cas d'urgence et pour des questions sociales vous pouvez appeler le numéro gratuit : 0800/35.243

Site Web : <https://www.casgpourlesfamilles.be/>

---

### ***Ixelles et Etterbeek :***

### **CENTRE DE SERVICE SOCIAL DE BRUXELLES SUD-EST asbl**

Rue de la Cuve, 1 - 1050 Ixelles.

Téléphone : 02 648.50.01

Site Web : <https://www.cssbse.be/>

---

## **BRUXELLES 1000**

### **SERVICE SOCIAL DE LA MUTUALITÉ SAINT-MICHEL**

Boulevard Anspach 111/115, Bruxelles 1000.

Téléphone: 02/501.58.30

Téléconseillers à votre service au 0800 10 987

e-mail: [servicesocial.bxl@mc.be](mailto:servicesocial.bxl@mc.be)

Site Web: <http://www.mc.be>

### **ENTR'AIDE DES MAROLLES**

Rue des Tanneurs, 169 – 1000 Bruxelles.

Téléphone : 02/510.01.80

Courriel : [entraide@entraide-marolles.be](mailto:entraide@entraide-marolles.be)

Site Web : <http://www.entraide-marolles.be/>

### **ESPACE SOCIAL – TÉLÉ-SERVICE asbl**

27-28 boulevard de l'Abattoir - 1000 Bruxelles.

Téléphone : 02/548.98.00

e-mail : [espacesocial@tele-service.be](mailto:espacesocial@tele-service.be)

Site Web : <https://espacesocial.be/site/index.php/fr/>

---

## **WOLUWE SAINT-LAMBERT 12000**

### **WOLU-SERVICES asbl**

Av. Andromède, 63 / 2 – 1200 Woluwé-Saint-Lambert.

Téléphone : 02/761.11.80

e-mail : [casg.woluservices@telenet.be](mailto:casg.woluservices@telenet.be)

Site Web : <https://pro.guidesocial.be/associations/wolu-services-asbl.14739.html>

---

## CHAPITRE 8 : **ADRESSES ET NUMÉROS DE TÉLÉPHONE UTILES**

Accident, agression, urgences médicales, services d'incendie : **112**

Action Parkinson (Bruxelles) : **0494 53 10 46**

Association Parkinson (Wallonie) : **081 56 88 56**

Police : **101**

Card Stop : **078 170 170**

Pour bloquer les cartes de crédit perdues ou volées Centre Antipoison : **070 245 245**

Centre de Prévention de Suicide : **0499 883 270**

Site : [www.preventionsuicide.be](http://www.preventionsuicide.be)

Centre Info-Démences : **02 510 61 88** et **0800 15 225** (Ligne Alzheimer)

Croix-Rouge : **105**

Transport non urgent en ambulance

Doc Stop (en cas de perte ou de vol de documents d'identité) : **0800 2123 2123** ou  
**02 518 21 23** (depuis l'étranger : **+32 2 518 21 23**)

Médi-Garde : **02 479 18 18**

Service de garde de médecins généralistes de la région bruxelloise

SOS Médecins : **02 513 02 02**

(Service de garde de médecins généralistes de la région bruxelloise) :

Télé-Accueil : **107**

(Écoute dans l'anonymat 24h/24)

Tele-Onthaal : **106**

Télé-ecours (télévigilance) : **02 478 28 47**

Il propose de l'assistance à distance, service à abonnement.

## Infos santé sur internet

### Informations générales

**[www.hospitals.be](http://www.hospitals.be)** : le site de l'Association belge des hôpitaux permet de trouver les coordonnées des hôpitaux en Belgique, classés selon leur situation géographique ou par type d'hôpital, ainsi que la législation en vigueur en ce qui concerne les droits des patients et des liens vers le milieu hospitalier en général.

**[www.pharmacie.be](http://www.pharmacie.be)** : un site clair et toujours actualisé pour trouver un pharmacien de garde en un clic de souris, chercher une pharmacie d'après son code postal, trouver des liens et numéros utiles, etc.

### Informations spécifiques

**[www.braille.be](http://www.braille.be)** : la Ligue Braille propose de nombreux services aux personnes aveugles et malvoyantes dans tous les domaines : social, professionnel, culturel, etc.

**[www.diabete-abd.be](http://www.diabete-abd.be)** : Association belge du diabète, informations sur la maladie et ses conséquences.

**[www.muco.be](http://www.muco.be)** : Association belge de lutte contre la mucoviscidose, site très utile pouvant renseigner sur la maladie et ses traitements, mais offrant également des conseils pratiques à appliquer dans la vie quotidienne.

### Action Parkinson

**[www.actionparkinson.be](http://www.actionparkinson.be)** : 38, Avenue des Klauwaerts 1050 Brussels. Téléphone : 0494 53 10 46

**Association Parkinson. Information, écoute et entraide:**

**[www.parkinsonasbl.be](http://www.parkinsonasbl.be)** : Rue des Linottes 6 5100 Namur. Téléphone : 081 56 88 56

### Santé mentale

**Alzheimer Belgique** : cours St Michel 100, Bte 9, 1040 Bruxelles. Écoute et renseignements 24h/24, 7j/7 : 02 428 28 10 et 02 428 28 19, site : [www.alzheimerbelgique.be](http://www.alzheimerbelgique.be). Les malades et leurs familles y trouveront des informations sur la maladie, le diagnostic et le traitement, des conseils, ainsi que des propositions de rencontres, de conférences, de formations, etc.

**Alzheimerliga Vlaanderen** : Rubensstraat 104 bus 4, 2300 Turnhout.  
Téléphone : 0800 88 100, site : [www.alzheimerliga.be](http://www.alzheimerliga.be)

### Cancer

**Fondation contre le cancer / Stichting tegen Kanker** : Ce site offre de nombreuses informations sur les différents types de cancers, les traitements, la recherche, sans oublier les nombreux conseils aux proches de patients atteints de cette maladie.

Téléphones : 0800 15 801 (FR), 0800 15 802 (NL), site : [www.cancer.be](http://www.cancer.be).

**Cancer et Psychologie** : Service d'écoute pour les patients et leurs proches.

Téléphone : 02 735 16 97 (Bruxelles), 04 221 10 99 (Liège), site : [www.canceretpsychologie.be](http://www.canceretpsychologie.be)

**Cancer Support Group** : Groupe d'entraide constitué de collègues et de leurs familles qui ont dû faire face à un cancer. Ce groupe travaille en liaison avec la DG HR C1 (Politique sociale) et le Service médical.  
Téléphone : 02 298 07 41, site : [www.cancer-support.eu](http://www.cancer-support.eu) (Site en anglais)

## Handicap

**AccessAndGo-ABP** : Logements adaptés, accessibilité, transports, etc. Ouvert de 9 à 17 h - Service à domicile 24h/24. Rue de la Fleur d'Oranger 1/213, 1150 Bruxelles.

Téléphones : 02 772 18 95 ou 02 779 92 29, e-mail : [information@anlh.be](mailto:information@anlh.be), site : [www.anlh.be](http://www.anlh.be)

**Access-AT** : Banque de données proposant des informations sur les aides techniques pour handicapés, les fournisseurs, les centres d'information, etc. Site: <http://www.accesat.be>

**Autonomia** : édite mensuellement le bulletin d'information AUTONOMIA qui communique surtout des informations au sujet du logement, des services d'aide à domicile, du transport, de l'accessibilité, des aides techniques, des loisirs, etc. On y trouve également des témoignages, des échanges de savoir, des petites annonces et un agenda des loisirs et de la culture.

Adresse: avenue Vander Biest 70, 1150 Bruxelles. Téléphone : 0475 93 11 25, e-mail : [autonomia@autonomia.org](mailto:autonomia@autonomia.org), site : <http://www.autonomia.org/>

## Divers

Infor-Homes Bruxelles : Cours St Michel 100, Bte 2, 1040 Bruxelles. Information sur les maisons de repos, les maisons de repos et de soins, les séniories et les résidences-services de la Région de Bruxelles-Capitale. Téléphone : 02 219 56 88, e-mail : [inforhomes@misc.irisnet.be](mailto:inforhomes@misc.irisnet.be), site : <https://inforhomesasbl.be/fr/>

Lakensestraat 76 bus 1, 1000 Brussel. Informatie over rusthuizen, rust- en verzorgingshuizen, serviceflats enz. In het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en de regio Halle-Vilvoorde. Téléphone : 02 511 91 20, e-mail : [home.info@misc.irisnet.be](mailto:home.info@misc.irisnet.be), site: <https://inforhomesasbl.be/nl/>

Ecoute-Seniors (Service d'écoute pour personnes âgées maltraitées)  
Téléphone : 02 223 13 43, e-mail : [ecouteseniors@inforhomesasbl.be](mailto:ecouteseniors@inforhomesasbl.be)

Brussels Meldpunt Ouderenmis(be)handeling : Téléphone : 02 511 91 20, e-mail : [brusselomb@misc.irisnet.be](mailto:brusselomb@misc.irisnet.be)

Association pour le droit de mourir dans la dignité : avenue Eugène Plasky 144/3, 1030 Bruxelles. Téléphone : 02 502 04 85, e-mail : [info@admd.be](mailto:info@admd.be), site: <https://www.admd.be/>

Recht op Waardig Sterven : Constitutiestraat 33, 2060 Antwerpen. Téléphone : 03 272 51 63, e-mail : [info@rws.be](mailto:info@rws.be), site : [www.rws.be](http://www.rws.be)

Respect Seniors (Agence wallonne de lutte contre la maltraitance des personnes âgées) :  
Téléphone : 0800 30 330, site : [www.respectseniors.be](http://www.respectseniors.be)

Centre des gardes-malades brevetés de Belgique (privé) : avenue Jean Burgers 4, bte 22, 1180 Bruxelles. Téléphone : 02 344 44 05

At Your Services Seniors : avenue Alphonse XIII, 2, 1180 Bruxelles. Services aux personnes et aux familles, télévigilance, services infirmiers, assistance à domicile, fourniture de matériel médical, etc. *Société commerciale.*

Téléphone : 02 372 92 99, site : [www.atyourservices.be/fr/services/services-aux-seniors.html](http://www.atyourservices.be/fr/services/services-aux-seniors.html)



# ENTRAIDE SOCIALE

Édition Mars 2026



## ASSOCIATION INTERNATIONALE DES ANCIENS DE L'UNION EUROPÉENNE SECTION BELGIQUE

VM 18 03/58 • B-1049 Bruxelles

Tél. (02) 295 38 42

N° d'entreprise: 450733759

E-mail: [aiace-be@ec.europa.eu](mailto:aiace-be@ec.europa.eu)

[www.aiace-be.eu](http://www.aiace-be.eu)